



De gegevens in deze factsheet mogen met bronvermelding (E.E.M. Maurits, A.J.E. de Veer & A.L. Francke. **Ruim de helft van de interne oproepkrachten in de verpleging en verzorging vindt voordelen van flexibel dienstverband groter dan nadelen. Utrecht: NIVEL, 2013**) worden gebruikt.

Subsidiënt: Ministerie van VWS

Ruim de helft van de interne oproepkrachten in de verpleging en verzorging vindt voordelen van flexibel dienstverband groter dan nadelen

Factsheet Panel Verpleging & Verzorging, augustus 2013

Ruim de helft van de verpleegkundigen, verzorgenden en agogisch begeleiders die werkzaam zijn als interne oproepkracht vindt de voordelen van hun flexibel dienstverband groter dan de nadelen. Een derde ervaart een evenwicht tussen de voor- en nadelen en twaalf procent vindt de nadelen groter dan de voordelen. Vooral jongere oproepkrachten en agogisch begeleiders in de gehandicaptenzorg zijn negatief over hun dienstverband. Agogisch begeleiders in de gehandicaptenzorg zijn ook vaker ontevreden over het geringe aantal uren dat zij werken dan verpleegkundigen en verzorgenden.

Achtergrond

Zorgorganisaties kunnen anticiperen op een variërende zorgvraag en wisselende beschikbaarheid van vast zorgpersoneel door interne oproepkrachten in te zetten. Deze oproepkrachten zijn in dienst van een zorgorganisatie en worden indien nodig opgeroepen om te werken. Voor interne oproepkrachten bestaan verschillende arbeidscontracten: een oproepcontract met voorovereenkomst, een nulurencontract en een contract met een minimaal en maximaal aantal uren. Zorgorganisaties kiezen vaak voor interne oproepkrachten als er druk is op de middelen, bijvoorbeeld door bezuinigingen of op handen zijnde stelselwijzigingen (Panteia, 2012).

Vanuit onder meer de vakbonden is kritiek geuit op de flexibilisering van arbeidsrelaties in de zorg. Grote nadelen van een nulurencontract, maar ook van een min-max contract, vormen volgens de FNV het gebrek aan zekerheid van inkomen en werk (FNV, 2013).

De sociale partners en het kabinet hebben in april 2013 in een sociaal akkoord afgesproken een einde te maken aan de nulurencontracten in de zorg. Volgens de vakbonden proberen veel werkgevers echter onder het akkoord uit te komen door te werken met variaties op het nulurencontract, zoals een contract voor een zeer beperkt aantal uren per jaar (Volkskrant, 26 juni 2013).

Doel en onderzoeksvragen

Inzicht in hoe interne oproepkrachten in de zorg zelf hun flexibel dienstverband ervaren is van belang om te bepalen in hoeverre aanvullend beleid nodig is. Deze factsheet beschrijft hoe verpleegkundigen, verzorgenden en agogisch begeleiders die als interne oproepkracht werkzaam zijn tegen hun flexibel dienstverband aankijken. De volgende onderzoeksvragen staan centraal:

- Hoe waarden interne oproepkrachten hun flexibel dienstverband en zijn er hierbij verschillen tussen groepen zorgverleners?
- Welke voor- en nadelen ervaren interne oproepkrachten van hun flexibel dienstverband en zijn er hierbij verschillen tussen groepen zorgverleners?
- Zijn interne oproepkrachten tevreden met het aantal uren dat zij gemiddeld werken en zijn er hierbij verschillen tussen groepen zorgverleners?

Om deze onderzoeksvragen te beantwoorden werden deelnemers van het landelijke Panel Verpleging & Verzorging (www.nivel.nl/panelvenv) verzocht een vragenlijst over flexibele arbeid te geven aan een oproepkracht in hun zorgorganisatie. De vragenlijst is ingevuld door 158 interne oproepkrachten. Dit betrof verpleegkundigen, verzorgenden en agogisch begeleiders werkzaam in ziekenhuizen, de GGZ, de gehandicaptenzorg of de VVT-sector (verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorg). Meer informatie over de achtergrondkenmerken van de respondenten en de onderzoeksmethoden is te lezen aan het einde van deze factsheet.

Ruim de helft vindt voordelen groter dan nadelen

Bijna alle oproepkrachten (97%) ervaren voordelen van het werken als interne oproepkracht, terwijl vier vijfde (80%) nadelen ervaart (tabel 1). Er zijn drie groepen te onderscheiden. Volgens de eerste groep –ruim de helft (55%)– zijn er uitsluitend voordelen of zijn de voordelen groter dan de nadelen. Bij een tweede groep – ongeveer een derde (33%) - zijn de ervaren voor- en nadelen in balans. Volgens een derde, relatief kleine groep (12%) zijn er uitsluitend nadelen of zijn de nadelen groter dan de voordelen.

Tabel 1 Voor- en nadelen verbonden aan het werken als oproepkracht

Voor- en nadelen van werken als oproepkracht	Voordelen n=155	Nadelen n=157
	Percentage	Percentage
Geen	3,2%	20,4%
Klein	43,2%	65,0%
Groot	53,6%	14,7%
Totaal	100%	100%

Agogisch begeleiders en jongere oproepkrachten negatiever over dienstverband

Wanneer we kijken naar professionele achtergrond, dan blijkt dat agogisch begeleiders in de gehandicaptenzorg vaker deel uitmaken van de derde groep waarbij de nadelen overheersen: 24% van de agogisch begeleiders versus 10% van de verpleegkundigen en 8% van de verzorgenden die werken als interne oproepkracht bevinden zich in deze groep. Bij verzorgenden en verpleegkundigen zien we juist dat zij relatief vaak in de eerste groep zitten, waar de voordelen de nadelen overheersen: 67% van de verzorgenden en 57% van de verpleegkundigen versus 33% van de agogisch begeleiders bevinden zich in deze groep.

Oproepkrachten bij wie de nadelen domineren zijn gemiddeld jonger dan oproepkrachten bij wie de voordelen domineren. Wat betreft andere achtergrondkenmerken (sector, geslacht, omvang werkweek, kostwinnerschap, type huishouden) kwamen geen verschillen naar voren.

Vrijheid en afwisseling

Voor bijna vier vijfde (78%) van de interne oproepkrachten is zelf kunnen bepalen of je gehoor geeft aan een oproep een voordeel van het werken als oproepkracht (tabel 2). Agogisch begeleiders in de gehandicaptenzorg die werken als interne oproepkracht zien dit voordeel minder vaak (64%) dan verpleegkundigen (79%) en verzorgenden (88%). Bijna de helft (49%) van de interne oproepkrachten ziet afwisseling in de werkomgeving als voordeel van hun flexibel dienstverband en ruim een derde (35%) waardeert de extra tijd voor andere zaken naast werk. Agogisch begeleiders ervaren dit laatste voordeel minder vaak (18%) dan verpleegkundigen (45%) en verzorgenden (33%).

Tabel 2 Voordelen van het werken als oproepkracht (n=158)

Voordelen van het werken als oproepkracht	Percentage
Zelf kunnen bepalen of men gehoor geeft aan een oproep (bij contract met voorovereenkomst)	78%
Meer afwisseling in de werkomgeving (indien werkzaam op verschillende locaties)	49%
Meer tijd voor andere zaken naast werk	35%
Betaald worden voor een minimum aantal uren, ongeacht of men dat aantal uren daadwerkelijk werkt (bij een min-max contract)	8%
Ander voordeel*	26%

* veel genoemd: zelf bepalen wanneer men werkt/welke diensten men draait

Inkomensonzekerheid

Ruim de helft (54%) van de ondervraagde interne oproepkrachten vindt inkomensonzekerheid een nadeel van het werken als oproepkracht (tabel 3). Daarnaast geeft ruim een derde (35%) als nadeel aan geen vaste collega's te hebben of geen deel uit te maken van een team/afdeling. Bijna een kwart (24%) noemt als nadeel dat het als oproepkracht moeilijker is kennis en vaardigheden op peil te houden. Verpleegkundigen ervaren dit nadeel vaker (33%) dan verzorgenden (13%) en agogisch begeleiders (21%). Wanneer we kijken naar de verschillende sectoren, valt op dat interne oproepkrachten werkzaam in de GGZ het nadeel van beperktere loopbaanmogelijkheden vaker ervaren (53%) dan interne oproepkrachten in de VVT-sector (10%), de gehandicaptenzorg (18%) en in ziekenhuizen (24%). Interne oproepkrachten in ziekenhuizen geven vaker aan dat het als oproepkracht moeilijker is kennis en vaardigheden op peil te houden (39%) dan interne oproepkrachten in de VVT-sector (12%), de GGZ (13%) en de gehandicaptenzorg (26%).

Tabel 3 Nadelen van het werken als oproepkracht (n=157)

Nadelen van het werken als oproepkracht	Percentage
Inkomensonzekerheid	54%
Geen vaste collega's, geen deel van een team/afdeling	35%
Moeilijker om kennis en vaardigheden op peil te houden	24%
Geen vaste werktijden	23%
Minder loopbaanmogelijkheden	20%
Telkens opnieuw wegwijs gemaakt moeten worden binnen een team/afdeling	20%
Als oproepkracht kun je onder de Ziektewet vallen, waardoor je bij ziekte te maken hebt met wachtdagen zonder inkomen	20%
Geen vaste cliënten	17%
Ander nadeel*	15%

*meerdere keren genoemd: soms te weinig werk(uren)

Ruim een derde wil meer uren werken

De interne oproepkrachten zijn tevens gevraagd of zij tevreden zijn met het aantal uren dat zij gemiddeld werken. Bijna twee derde (65%) is tevreden. Ruim een derde (34%) zou meer uren willen werken en slechts een hele kleine groep (1%) wil de arbeidsuren inperken. De groep die graag meer uren wil werken is gemiddeld jonger dan de groep die tevreden is. Interne oproepkrachten werkzaam in ziekenhuizen en de VVT-sector zijn relatief vaak tevreden met hun werkuren (beide 76%), terwijl interne oproepkrachten in de GGZ en gehandicaptenzorg relatief vaak meer uren willen werken (respectievelijk 53% en 50%). Wanneer gekeken wordt naar de verschillende functies, blijkt dat agogisch begeleiders vaker dan verpleegkundigen en verzorgenden uitbreiding wensen van hun

arbeidsuren: 64% van de agogisch begeleiders versus 24% van de verpleegkundigen en 29% van de verzorgenden heeft deze wens.

Conclusie

Ruim de helft van de interne oproepkrachten vindt de voordelen van hun positie groter dan de nadelen. De vrijheid om zelf de werktijden te bepalen en de afwisseling in de werkplek lijken op te wegen tegen de inkomensonzekerheid die de flexibele arbeidsrelatie met zich meebrengt. Maar niet iedereen is tevreden: bij één op de acht oproepkrachten overheersen de nadelen van hun flexibel dienstverband en één op de drie oproepkrachten wordt minder ingezet dan zij zou willen. Dit laatste sluit aan bij de kritiek van de vakbonden op flexibilisering in de zorg. In het personeelsbeleid van zorgorganisaties zouden de ervaren nadelen van het flexibel dienstverband een aandachtspunt moeten zijn. In het bijzonder lijken er mogelijke negatieve effecten van het werken met interne oproepkrachten op te treden bij:

- Het behoud van jongere zorgverleners. Met name jongere zorgverleners zijn ontevreden over hun flexibel dienstverband. Mogelijk leidt deze onvrede tot vertrek uit de zorg, terwijl juist de instroom en het behoud van jongere zorgverleners van belang is, gezien het vergrijzende personeelsbestand in de zorg.
- Het behoud van interne oproepkrachten in de zorg voor mensen met een beperking. In deze sector zijn interne oproepkrachten minder tevreden over hun arbeidsrelatie dan elders, waardoor het verloop van oproepkrachten mogelijk groter is. Uit ander onderzoek (Maurits e.a., 2013) blijkt dat de benodigde inwerktijd en de hoeveelheid verschillende zorgverleners waar cliënten mee te maken hebben nadelen zijn van het inzetten van interne oproepkrachten. Een zorgorganisatie heeft er daarom belang bij om te werken met een vaste groep oproepkrachten die bekend zijn met de procedures en cliënten.
- Het opleidingsniveau van de interne oproepkrachten. Bijna een kwart van de oproepkrachten signaleert moeilijkheden bij het op peil houden van de eigen kennis en vaardigheden. Zorgorganisaties zouden daarop moeten inspelen door deze krachten ook scholingsmogelijkheden te bieden.

Met deze conclusies moet voorzichtig worden omgegaan omdat zij gebaseerd zijn op een kleine groep zorgverleners en we niet kunnen nagaan of zij representatief zijn voor alle interne oproepkrachten in de verpleging en verzorging.

Referenties

FNV (2013). Uitbuiting en oplichting van oproepkrachten. Samenvatting conclusies meldpunt kruimelcontracten. Amsterdam: FNV

Maurits, E.E.M., A.J.E. de Veer & A.L. Francke (2013). Zorgverleners werken liever met interne oproepkrachten dan met personeel van buitenaf. Utrecht: NIVEL

Panteia (2012). Arbeid in Zorg en Welzijn 2012: integrerend jaarrapport. Zoetermeer: Panteia

Troost, N. (26 juni 2013). Zorg houdt vast aan nulurencontracten. Volkskrant

Tabel 4 Achtergrondkenmerken van de ondervraagde oproepkrachten

Achtergrondkenmerk	Percentage of gemiddelde (standaardafwijking)
Functie (n=158)	
Verpleegkundige	48%
Verzorgende	31%
Agogisch begeleider	21%
Sector (n=158)	
Ziekenhuizen	24%
GGZ	10%
Gehandicaptenzorg	24%
Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen, Thuiszorg (VVT)	37%
Meerdere instellingen	5%
Geslacht (n=158)	
Vrouw	91%
Man	9%
Leeftijd (n=158)	42,9 (13,0)
Gemiddeld aantal werkuren per week (n=155)	16,8 (9,3)
Kostwinnerschap (n=157)	
Kostwinner	26%
Gezamenlijk kostwinnerschap	12%
Geen kostwinner	62%
Samenstelling huishouden (n=158)	
Alleenstaand zonder (inwonende) kinderen	15%
Alleenstaand met inwonende kinderen	4%
Gehuwd of samenwonend zonder (inwonende) kinderen	28%
Gehuwd of samenwonend met inwonende kinderen	41%
Anders*	13%

*veelal inwonend bij ouder(s)

Methodische verantwoording

De ondervraagde interne oproepkrachten zijn door deelnemers van het Panel Verpleging & Verzorging (www.nivel.nl/panelvenv) benaderd om mee te werken aan het onderzoek. Hierdoor is niet zozeer sprake van een representatieve steekproef van oproepkrachten in de verpleging en verzorging. Het Panel is echter wel landelijk representatief, waardoor aannemelijk is dat ook de door hen benaderde oproepkrachten goed verspreid zijn over de verschillende regio's. Deze factsheet geeft een indicatie van de visie van oproepkrachten in de verpleging en verzorging ten aanzien van hun flexibel dienstverband.

De respondenten is gevraagd of er voor hen grote, dan wel kleine nadelen verbonden zijn aan het werken als interne oproepkracht. Indien zij voor- of nadelen ervoeren, konden zij via een voorgestructureerde lijst met vier voordelen en acht nadelen aangeven welke voor hen gelden. Ook beantwoordden de respondenten een vraag over de tevredenheid met de gemiddelde omvang van de werkweek. De vragenlijst is opvraagbaar bij de eerste auteur: Erica E.M. Maurits, e.maurits@nivel.nl

Verschillen in visie tussen interne oproepkrachten met verschillende achtergrondkenmerken zijn geanalyseerd middels de t-toets, ANOVA of chi-kwadraattoets. Van een significant verschil in visie was sprake indien $p < .05$.